

**Министерство образования и науки Российской Федерации**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

**ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ**

**УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР)**

Кафедра автоматизации обработки информации

**УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСАМИ И КОНТЕНТОМ**

Методические указания к лабораторным работам

и по организации самостоятельной работы для студентов направления

"Бизнес-информатика"

(уровень бакалавриата).

Томск, 2018

Бараксанов Дмитрий Николаевич

Управление IT-сервисами и контентом: Методические указания к лабораторным работам и по организации самостоятельной работы для студентов направления «Бизнес-информатика» (уровень бакалавриат) / Д.Н. Бараксанов. – Томск, 2018. – 9 с.

© Томский государственный университет  
систем управления и радиоэлектроники, 2018

© Бараксанов Д.Н., 2018

## Содержание

1.Основные положения.....	3
2.Лабораторные занятия.....	4
2.1.Обзор возможностей ЕСМ-систем.....	4
2.2.Разработка каталога ИТ-услуг.....	4
2.3.Разработка Service Legal Agreement (SLA).....	5
2.4.Обзор возможностей существующих решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами.....	6
3.Подготовка и защита реферата.....	7
4.Рекомендуемая литература.....	8

## **1. Основные положения**

Цель лабораторных занятий и самостоятельной работы – закрепить знания, полученные студентами на лекциях, получить практические навыки, научить студентов проводить самостоятельные исследования по выбранной теме, а также применять полученные теоретические знания для решения практических задач.

При выполнении лабораторных занятий студентами усваиваются и закрепляются отдельные разделы курса по управлению IT-сервисами и контентом. Лабораторные занятия выполняются на ПЭВМ, результаты работ оформляются в виде отчетов. Защита отчетов по лабораторным занятиям предусматривает как объяснение полученных результатов, так и ответы по разделам теории, на основе которой они получены.

Самостоятельная работа предполагает подготовку к тестовым опросам по теоретической части курса, подготовку к лабораторным занятиям и написание рефератов по отдельным проблемам, затрагивающимся при изучении курса.

## **2. Лабораторные занятия**

### **2.1. Обзор возможностей ЕСМ-систем**

**Цель работы.** Познакомиться с функциональными возможностями коробочных систем управления корпоративным контентом.

**Задание:**

1. Используя поисковые системы выбрать для анализа три системы управления корпоративным контентом.
2. Определить перечень функциональностей каждой системы, согласно концепции ЕСМ.
3. Проанализировать возможности каждой функциональности.
4. Осуществить итоговый анализ исследуемых систем.

### **2.2. Разработка каталога ИТ-услуг**

**Цель работы:** Получение практических навыков составления каталога ИТ-услуг.

**Задание:** Выбрать направление деятельности поставщика ИТ-услуг, представить формализованное описание каталога ИТ-услуг. Содержание описания каждой услуги должно включать в себя следующую информацию:

1. Имя услуги.
2. Описание услуги.
3. Классификацию услуги и ее критичность.
5. Используемые данные или/и схемы данных.
6. Бизнес-процессы, поддерживаемые услугой.
7. Поддерживаемые услуги.
8. Поддерживаемые ресурсы.

9. Услуги, которые зависят от рассматриваемой услуги.

11. Метрики для услуги.

### **2.3. Разработка Service Legal Agreement (SLA)**

**Цель работы.** Получить практические навыки разработки соглашения об уровне предоставления услуги (SLA).

#### **Задание:**

По одной из определенных при выполнении второго задания ИТ-услуги составить соглашение об уровне предоставления услуги (SLA) согласно типовой структуре:

- определение предоставляемого сервиса, стороны, вовлеченные в соглашение, и сроки действия соглашения;
- дни и часы, когда сервис будет предлагаться, включая тестирование, поддержку и модернизации;
- число и размещение пользователей и/или оборудования, использующих данный сервис;
- описание процедуры отчетов о проблемах, включая условия эскалации на следующий уровень. Должно быть включено время подготовки отчета;
- описание процедуры запросов на изменение. Может включаться ожидаемое время выполнения этой процедуры;
- спецификации целевых уровней качества сервиса, включая: средняя доступность, выраженная как среднее число сбоев на период предоставления сервиса; минимальная доступность для каждого пользователя; среднее время отклика сервиса; максимальное время отклика для каждого пользователя; средняя пропускная способность;

- описания расчёта приведённых выше метрик и частоты отчётов;
- описание платежей, связанных с сервисом. Возможно как установление единой цены за весь сервис, так и с разбивкой по уровням сервиса;
- ответственности клиентов при использовании сервиса (подготовка, поддержка соответствующих конфигураций оборудования, программного обеспечения или изменения только в соответствии с процедурой изменения);
- процедура разрешения несогласований, связанных с предоставлением сервиса;
- процесс улучшения SLA.

#### **2.4. Обзор возможностей существующих решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами**

**Цель работы.** Познакомиться с функциональными возможностями существующих решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами.

##### **Задание:**

1. Используя поисковые системы выбрать для анализа три системы поддержки процессной модели управления ИТ-услугами.
2. Проанализировать функциональные возможности поддержки основных процессов согласно ИТIL.
3. Осуществить итоговый анализ исследуемых систем.

### **3. Подготовка и защита реферата**

Подготовка рефератов ориентирована на получение углубленных знаний по отдельным проблемам, затрагивающимся при изучении курса.

#### **Примерные темы рефератов:**

1. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.
2. Организационная структура ИС-службы.
3. Семантика и форматы информационных ресурсов.
4. Платформы для эффективной корпоративной работы;
5. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами.
6. Решения IBM по управлению информационными системами.
7. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем.
8. Выбор и управление поставщиками услуг.



#### 4. Рекомендуемая литература

1. Управление ИТ-сервисами и контентом: Учебное пособие / Бараксанов Д. Н., Ехлаков Ю. П. – 2015. 144 с.

<https://edu.tusur.ru/training/publications/5030>

2. Каталог ИТ-услуг для аутсорсинга [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.slideshare.net/croc-library/ss-47762454?qid=ffd20b5a-52bf-4c22-aaa3-6fec9214b937>, свободный

3. IT Expert. Библиотека статей. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.itexpert.ru/rus/biblio/articles/200406222006/>, свободный

4. Скрипник Д.А. ITIL. IT Service Management по стандартам V.3.1: интерактивный курс. - Режим доступа: [http://www.intuit.ru/department/itmngt/itil\\_dpo/](http://www.intuit.ru/department/itmngt/itil_dpo/), свободный